

Nicht zu viel Worte um Qualitätsmanagement – Ein Comic ist die bessere Überzeugungshilfe

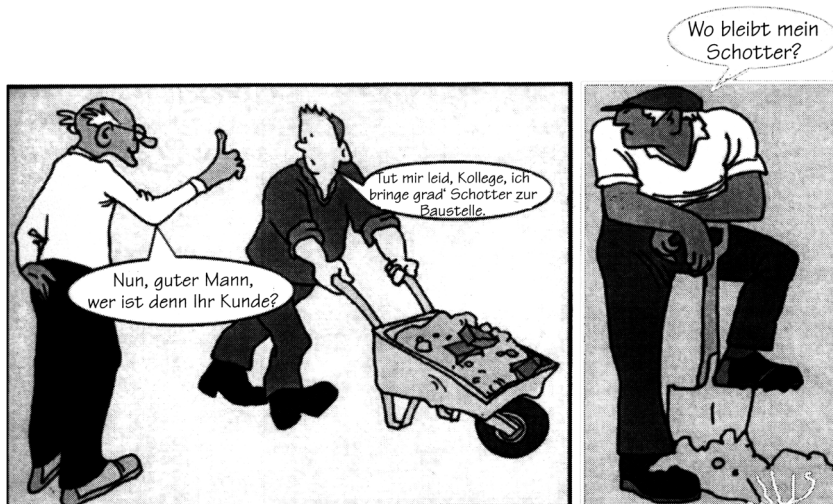
John Oakland, Peter Morris: *Comic-Schnellkurs TQM Qualitätsmanagement*, Walhalla-Fachverlag, Regensburg/Berlin 2007, 120 S., EUR 15,50

Vor allem in Non-Profit-Organisationen stößt das Thema „Qualitätsmanagement“ immer noch auf Ablehnung. Assoziiert werden Checklisten-Exzesse, bürokratische Nachweispflichten, ein riesiger Dokumentationsaufwand und unverständliche Formalismen, die eigentlich nur ein eigener Qualitätsbeauftragter durchschauen kann. „Und einen Qualitätsbeauftragten können wir uns nicht leisten!“ Dass es auf Dauer teurer ist, sich kein Qualitätsmanagement zu leisten, ist eine im Non-Profit-Sektor noch nicht überall verbreitete Ansicht. Deshalb kommt der „Comic-Schnellkurs“ zum Total Quality Management (TQM) von John Oakland und Peter Morris, der jetzt aus dem Englischen übersetzt vorliegt, oftmals gerade recht, um Überzeugungshilfe zu leisten.

Von der industriellen Produktion bis zum Schulbetrieb

Denn dieses Bilderbuch für Erwachsene auf 200 Seiten überfordert nicht mit betriebswirtschaftlicher Fachsprache, endlosen Listen und Tabellen, komplizierten Diagrammen und Formeln, sondern macht durch einfache und anschauliche Beispiele klar, worum es bei TQM geht. Begriffe wie „Qualität“, „Prozesse“ und „kontinuierliche Verbesserung“ verlieren ihre theoretische Blässe und zeigen, dass wir mit Qualitätsmanagement mitten im Leben sind – im Leben betrieblicher Abläufe und Probleme. Die kleinen Geschichten des Comics sind ebenso praxisnah wie typisch und lassen sich leicht auf die eigene Erfahrungswelt übertragen, zumal viele verschiedene Sparten – von der industriellen Produktion bis zum Schulbetrieb – thematisiert werden.

Im Zentrum steht der Kunde, auch innerhalb des Unternehmens

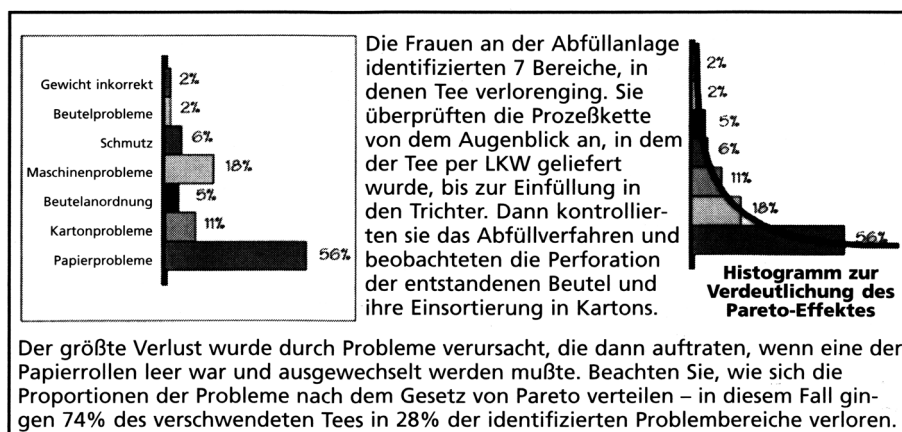


Da man einen Comic schlecht als Text zitieren kann, sollen ein paar Bildchen als Zitate den Stil der TQM-Überzeugungshilfe von Oakland und Morris charakterisieren. „Qualität“ ist ja im Grunde nichts anderes als realisierter Kundennutzen. Deshalb eröffnen die Autoren den Comic mit der Suche nach dem Kunden – dem externen ebenso wie dem internen (siehe Abbildung oben).

Dass „Qualität“ auch mit dem Führungsmodell in einem Unternehmen zusammen hängt, veranschaulicht der Comic ohne Umschweife. Oft macht sich die Geschäftsführung Illusionen über die Möglichkeit, Veränderungen von oben herab wirksam umzusetzen:



Keinen unnötigen Respekt fordert der Comic-Schnellkurs dem Leser bei der Erklärung der Qualitätsmanagement-Werkzeuge ab. Auch ein nicht akademisch vorgebildeter Leser hat danach verstanden, was eine Pareto-Analyse ist:



Der Comic macht auch klar, dass Qualitätsmanagement kein technokratisches Verfahren ist, dem sich Menschen unterzuordnen haben, sondern dass es um die Entwicklung menschlicher Potenziale geht. Auf diese Weise

kommt bei Oakland und Morris sogar die Maslowsche Bedürfnispyramide in ein Buch über Qualitätsmanagement.

Störend mögen für den Leser einige Antiquiertheiten sein, wenn noch von „DM“ statt Euro die Rede ist oder die übliche Präsentationstechnik im Trainingsbereich in einem Diaprojektor besteht. Aber darüber lässt sich leicht hinweg sehen, denn Qualitätsmanagement ist nahezu ein zeitloses Thema.

Richard Häusler

Copyright © **stratum®** GmbH



Ihr Kontakt zu **stratum®**

stratum® GmbH
Boxhagener Straße 16
Alte Pianofabrik
10245 Berlin

Fon 030.22325270
Fax 030.22325271

www.stratum-consult.de
info@stratum-consult.de

Mehr Rezensionen?

Lesen Sie regelmäßig im **stratum®** : Newsletter oder in unserem Service-Bereich – beides unter: www.stratum-consult.de